



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก โทร.๐ ๔๔๑๑.๐๖๖๑

ที่ บร. ๘๘๕๐๑/๕๗ วันที่ ๑๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินสำรวจความพึงพอใจผู้มาขอรับบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน ๓ ด้านได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก นั้น

บัดนี้ การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยมีระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ ๙๓.๕๔ เห็นควรนำผลการสำรวจดังกล่าวไปพัฒนาเกี่ยวกับการให้บริการให้ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายมงคลชัย จันทะ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ความเห็นหัวหน้าสำนักปลัด.....

(นายเพ็ญศาสตร์ นรารมย์)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(นายอัศวเดช มโนธรรม)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล.....

(นายธนินทร์ อนันตโอฬาร)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก



รายงานผลการประเมิน

การสำรวจความพึงพอใจผู้มาขอรับบริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก
อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์

คำนำ

ด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก ได้ตระหนักถึงภาระหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ จึงกำหนดให้มีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในด้านคุณภาพการให้บริการ ให้พิจารณาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล ตามมติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ๒.๑ ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสำรวจความพึงพอใจประกอบด้วยประเด็นสำคัญดังนี้ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งผู้รับบริการหมายถึงประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโกในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ในการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก จะเป็นประโยชน์ให้ประชาชนทั้งทางด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นำมาพัฒนาระบบการให้บริการที่มีคุณภาพ มีความพึงพอใจสำหรับผู้บริการและผู้รับบริการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบลบ้านตะโก ดีขึ้น

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ส่วนที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน	1
วัตถุประสงค์ของการประเมิน	1
ขอบเขตของการประเมิน	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ส่วนที่ 2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน	
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
ส่วนที่ 3 วิธีการดำเนินการ	
ผู้รับบริการและกลุ่มตัวอย่าง	6
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	6
ส่วนที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจ	
ผลการปฏิบัติงานและการวิเคราะห์ข้อมูล	11
ส่วนที่ 5	
สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ	17
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	
ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลโปรแกรมสถิติ	

ส่วนที่ ๑ บทนำ

๑. ความเป็นมาและความสำคัญของการประเมิน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ ได้ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทและอำนาจหน้าที่ มีอิสระในการบริหารจัดการบริการท้องถิ่นของตนเอง ดังเห็นได้จากกฎหมายฉบับต่างๆ เช่น พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ พระราชบัญญัติว่าด้วยการเข้าชื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ พระราชบัญญัติว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาคดีอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง พ.ศ. ๒๕๔๒ ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทและอำนาจหน้าที่ต่างๆ เพิ่มมากขึ้นในด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการบริหารจัดการ สนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริหารงานองค์กรกับทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพนั้น ต้องมีการพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์กรอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ความจำเป็นที่ต้องมีการพัฒนานั้นประกอบด้วยการพัฒนาเพื่อความเป็นเลิศ คือมีการแข่งขันนอกเหนือจากกำไร ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ การเป็นต้นแบบในทุกกระบวนการพัฒนาเพื่อแก้ไขปัญหา เกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า บริการ การวางระบบงาน การแบ่งสายงาน การประสานงาน การทำงานเป็นทีม ความมีมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานรวมทั้งปัญหาในด้านระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับ การพัฒนาเพื่อให้การบริการเป็นที่พึงพอใจ การบริการที่ทันสมัยให้เป็นปัจจุบัน จึงต้องพึ่งพาเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง การพัฒนายังคงพัฒนาในระบบคุณธรรมอยู่ ในสมัยปัจจุบัน วัตถุนิยมมีมากกว่าจิตนิยม เห็นประโยชน์ส่วนตัวเป็นใหญ่

นอกจากนี้หากเจ้าหน้าที่ในองค์กรมีคุณธรรม จริยธรรมสามารถลดปัญหาในการทำงานทุกอย่าง พนักงานมีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ มีสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิตที่ดี มีความอดทนอดกลั้น จะช่วยลดปัญหาความเครียดและความไม่เป็นธรรมในการทำงานได้ หากพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ยังมีปัญหาของตนเอง ไม่รู้จักแก้ปัญหา ก็จะส่งผลกระทบต่อการให้บริการ การทำงานในชีวิตประจำวัน ผลการปฏิบัติงานไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ตระหนักถึงภาระหน้าที่ในการให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ จึงให้มีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในด้านคุณภาพการให้บริการ ให้พิจารณาสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

๒. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

ในการประเมินด้านคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

๒.๑ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล บ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอน ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๒ เพื่อประชาชนจะได้แสดงความต้องการที่จะรับบริการ การบริการตรงตามวัตถุประสงค์

๒.๓ เพื่อให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะในด้านการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก ในการส่งเสริมประสิทธิภาพประสิทธิผลของระบบการบริหารจัดการด้านการให้บริการ

๓. ขอบเขตของการประเมิน

การประเมินความประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการด้านคุณภาพการให้บริการได้ กำหนดขอบเขตการประเมินไว้ดังนี้

๓.๑ ด้านประชากร /กลุ่มตัวอย่าง

๓.๑.๑ ประชากรได้แก่ผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ ภาครัฐ ภาคเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๓.๑.๒ ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหมายถึง ประชากรในเขตตำบลบ้านตะโก จำนวน ๙ หมู่บ้าน ประชากร ๓,๔๑๔ คน แบ่งเป็นประชากรชาย ๑,๖๘๗ คน ประชากรหญิง ๑,๗๒๗ คน และ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานภาครัฐ เอกชนที่มารับบริการ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจโดยการสุ่ม แยกสำรวจเฉลี่ยจำนวน ๙ หมู่บ้าน ส่วนราชการและภาคเอกชนจำนวน รวมทั้งสิ้น ๑๐๐ คน

๓.๒ ด้านตัวแปรของการประเมิน

๓.๒.๑ ตัวแปรต้น ได้แก่ประชากรที่อาศัยในเขตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตาม อายุ สถานภาพในชุมชน วุฒิการศึกษา

๑.๓.๒.๒ ตัวแปรตาม ได้แก่ความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ พ.ศ. ๒๕๖๔

๓.๓ ด้านเนื้อหาของการประเมิน

การประเมินครั้งนี้เป็นการประเมินเฉพาะในส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับการบริการในพื้นที่ตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

๒.๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำนวน ๓ ด้านได้แก่

๓.๓.๑ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๓.๓.๒ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๓.๓.๓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓.๔ ด้านระยะเวลาของการประเมิน

ตั้งแต่ ๑ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๔.๑ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเกี่ยวกับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านผลการปฏิบัติตามขั้นตอน

๔.๒ เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงพัฒนาบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นที่ประทับใจของผู้รับบริการ

๔.๓ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการจาก ผลสะท้อน ผลสรุปของการประเมินเป็นแนวทางในการป้องกัน แก้ไข ปัญหา การให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๔.๔ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ การบริการที่ถูกต้อง ประทับใจ รวดเร็ว จากการพัฒนาระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ให้เป็นที่ยอมรับในด้านการให้บริการ

ส่วนที่ ๒

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน

การให้บริการจะดีหรือไม่อาจเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของการจัดกิจกรรมให้บริการ ซึ่งเป็นที่แน่นอนว่าในโลกแห่งการแข่งขันทางธุรกิจนั้นทุกองค์กรย่อมต้องตระหนักเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกในการที่จะให้บริการที่ดีแก่ผู้มารับบริการ ถึงกระนั้นก็ตามผู้ให้บริการยังคงพบว่าลูกค้าหรือคนที่มารับบริการยังคงไม่พอใจอยู่ดี ในขณะที่เดียวกันพนักงานที่มีบทบาทในการให้บริการ ก็ยังคงสับสนในบทบาทของตนเองและไม่ว่าจะแสดงบทบาทการให้บริการอย่างไร จึงจะประทับใจทุกฝ่ายในกรณีนี้การประเมินมีความเห็นว่าเป็นปัญหาสำคัญของการให้และการรับบริการเป็นปัญหาที่เกี่ยวกับ การรับรู้ ความพึงพอใจ ผู้มีบทบาทในการให้บริการ รับรู้ พึงพอใจ ว่าการบริการนั้นคืออะไรเรารับรู้ได้อย่างไรก็มักแสดงออกทางพฤติกรรมไปอย่างนั้น ในส่วนของผู้รับบริการเมื่อเข้ามาสู่การบริการด้วยความต้องการของผู้รับบริการเขาจะต้องได้รับการบริการให้เป็นไปในแนวทางของผู้รับบริการ ความต้องการ สูดท้ายความพึงพอใจขนาดไหนหากการให้บริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ผู้รับบริการย่อมมีความประทับใจ เกิดความพึงพอใจ

๒.๑ ความพึงพอใจ การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการ

คณะกรรมการประเมินต้องศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ การรับรู้การให้บริการและการรับบริการของประชาชนผู้มารับบริการ โดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่เฉพาะเจาะจงในเรื่องอาชีพ อายุ เพศ การศึกษา เพียงอยากทราบความพึงพอใจ การรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการและความต้องการของผู้มารับบริการ เมื่อต้องการรับบริการ จึงออกแบบสอบถามชนิดปลายเปิด ทำการสอบถามประชาชนบุคคลผู้มารับบริการโดยตรง ได้รับคำตอบรวม ๑๐๐ คน โดยกำหนดประเด็น คำถามดังนี้

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง ตามแบบสอบถามที่ให้ผู้มารับบริการกรอกข้อมูล

๒.๒ แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

๒.๒.๑ ความหมายของความพึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction และยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” สรุปได้ดังนี้

คณิต ดวงหัตถ์ ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อผลการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่นๆ ถ้าที่ทำงานหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจรวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

Gilmer อ้างถึงในเพ็ญแข ช่อมณี ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ผลของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์กร องค์ประกอบของงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งความพึงพอใจนั้นได้แก่ ความพึงพอใจในผลงาน ความรู้สึกว่าได้รับการยกย่องนับถือ และความรู้สึกว่ามีความต้องการในการปฏิบัติงาน^๑

Morse อ้างถึงใน สันติ ธรรมชาติ ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความตึงเครียดมากก็จะเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ความตึงเครียดเป็นผลรวมจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อคราวใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ความเครียดน้อยลง เป็นเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจ จากคำนิยามของ Morse ทำให้นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไปในทิศทางที่คล้ายคลึงกัน โดยเน้นความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนอง เช่น Hoy and Miskel กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีต่องานซึ่งมักเกี่ยวข้องกับคุณค่าและความต้องการของบุคคลด้วย^๒

Oskamps อ้างถึงใน ประภาภรณ์ สุรปภา ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ ๓ นัยคือ

๑. ความพึงพอใจหมายถึง สภาพการณ์ที่ผลปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้
๒. ความพึงพอใจหมายถึง ระดับความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
๓. ความพึงพอใจหมายถึง งานที่ได้ตอบสนองต่อคุณภาพของบุคคล^๓

^๑ Gilmer ความหมายของความพึงพอใจ Google เรียกดูเมื่อ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๔

^๒ Morse ความหมายของความพึงพอใจ Google เรียกดูเมื่อ ๒๐ มกราคม ๒๕๖๔

^๓ Oskamps ความหมายของความพึงพอใจ Google เรียกดู ๒๐ มกราคม ๒๕๖๔

ส่วนที่ ๓ วิธีดำเนินการ

รายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผลการอำนวยความสะดวกและการให้บริการ คือ การเตรียมแบบสอบถาม เพื่อให้ตรงกับหัวข้อประเด็นที่จะทำการสำรวจ การเตรียมงานสำรวจ เพื่อให้ครอบคลุมผู้ให้บริการทุกส่วน ทุกหมู่บ้าน กระจายให้ทั่วทั้งตำบล ทุกงานที่รับบริการ เกิดความสมดุล ไม่มาก ไม่น้อยเกินไป การอธิบายวิธีการออกแบบสอบถาม การตรวจสอบความถูกต้องของการกรอกแบบสอบถาม

๓.๑ ผู้รับบริการและกลุ่มตัวอย่าง

คือประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์

ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง ในเขตตำบลบ้านตะโก จำนวน ๙ หมู่บ้าน ประชากร ๓,๔๑๔ คน แบ่งเป็นประชากรชาย ๑,๖๘๗ คน ประชากรหญิง ๑,๗๒๗ คน และ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานภาครัฐและ เอกชนที่มารับบริการ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจโดยการสุ่มแยกสำรวจเฉลี่ยจำนวน ๙ หมู่บ้าน และส่วนราชการและภาคเอกชนจำนวน รวมทั้งสิ้น ๑๐๐ คน

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

คือแบบสอบถามที่ออกแบบให้ตรงกับประเด็น ในมิติที่ ๒ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

๒.๑ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มี ๓ ประเด็น คือความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

๑. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๒. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔)
องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

๑. ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ประมาณ.....ครั้งต่อเดือน หรือ.....ครั้งต่อปี
๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในช่วงเวลาใด
- ๘:๓๐ - ๑๐:๐๐ น. ๑๐:๐๑ - ๑๒:๐๐ น. ๑๒:๐๑ - ๑๔:๐๐ น. ๑๔:๐๑ - เวลาปิดทำการ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ๑. ชาย ๒. หญิง
๒. อายุ ๑. ต่ำกว่า ๑๙ ปี ๒. ๒๐-๒๕ ปี ๓. ๒๖-๓๕ ปี
๔. ๓๖-๔๕ ปี ๕. ๔๖-๖๐ ปี ๖. มากกว่า ๖๐ ปี
๓. สถานภาพสมรส ๑. โสด ๒. สมรส ๓. ม่าย / หย่า /
แยกกันอยู่
๔. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด ๑. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน ๒. มัธยมศึกษาตอนต้น
๓. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ๔. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
๕. ปริญญาตรี ๖. สูงกว่าปริญญาตรี
๕. อาชีพประจำ ๑. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ๒. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท
๓. ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ ๔. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ
๕. นักเรียน / นักศึกษา ๖. รับจ้างทั่วไป
๗. แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ ๘. เกษตรกร / ประมง
๙. ว่างาน ๑๐. อื่น ๆ
๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน ๑. ต่ำกว่า ๒,๐๐๐บาท ๒. ๒,๐๐๑-๔,๐๐๐บาท ๓. ๔,๐๐๑-
๖,๐๐๐บาท
๔. ๖,๐๐๑-๘,๐๐๐บาท ๕. ๘,๐๐๑-๑๐,๐๐๐บาท ๖. ๑๐,๐๐๐บาทขึ้นไป
๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่ ๑. ในเขตตำบลบ้านตะโก ๒. นอกเขตตำบลบ้านตะโก

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๔. ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
๕. คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ใช้บริการ					
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

*โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ (ชื่องานบริการ).....

*โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริหาร (ชื่องานบริการ).....

๓.๓ การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ประเมินวิเคราะห์ข้อมูลที่ออกแบบสอบถามสำรวจ โดยเทียบบัญญัติไตรยางค์หาค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละ นอกจากนี้ผู้ประเมิน ได้กำหนดเกณฑ์ในการการวิเคราะห์ข้อมูลของ Likert ซึ่งประเมิน ๕ ระดับคือ

คะแนน ๕ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	พอใจมาก
คะแนน ๔ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	พอใจ
คะแนน ๓ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	เฉยๆ
คะแนน ๒ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	ไม่ค่อยพอใจ
คะแนน ๑ หมายถึง ระดับความพึงพอใจ	ไม่พอใจควรปรับปรุง

คะแนนเทียบกับระดับร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก กำหนดในมิติที่ ๒

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป	คะแนนเท่ากับ ๗
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๗๕-๘๐	คะแนนเท่ากับ ๖
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๗๐-๗๕	คะแนนเท่ากับ ๕
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๖๕-๗๐	คะแนนเท่ากับ ๔
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๖๐-๖๕	คะแนนเท่ากับ ๓
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๕๕-๖๐	คะแนนเท่ากับ ๒
ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๕๐-๕๕	คะแนนเท่ากับ ๑
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ ๕๐	คะแนนเท่ากับ ๐

๓.๔ การคิดค่าเฉลี่ย

ระดับความพึงพอใจ	พอใจมาก	หมายถึง	คะแนนเฉลี่ย ๔ ขึ้นไป
ระดับความพึงพอใจ	พอใจ	หมายถึง	คะแนนเฉลี่ย ๓-๓.๙
ระดับความพึงพอใจ	เฉยๆ	หมายถึง	คะแนนเฉลี่ย ๒.๕-๒.๙
ระดับความพึงพอใจ	ไม่ค่อยพอใจ	หมายถึง	คะแนนเฉลี่ย ๒.๑-๒.๔
ระดับความพึงพอใจ	ไม่พอใจควรปรับปรุง	หมายถึง	คะแนนเฉลี่ย ต่ำกว่า ๒.๑

ส่วนที่ ๔
ผลการสำรวจความพึงพอใจ

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน คณะกรรมการประเมิน ได้นำเสนอข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ ให้บริการ ๑๐๐ คน

ตารางที่ ๑ แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ ๑	ข้อมูล จำนวนครั้งที่มารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้อมูลเบื้องต้น	๑ ครั้ง/เดือน	๑๔	๑๔
	๒ ครั้ง/เดือน	๓	๓
	๓ ครั้ง/เดือน	๓	๓
	๑ ครั้ง/ปี	๔๓	๔๓
	๒ ครั้ง/ปี	๓๗	๓๗
ช่วงเวลาที่มาติดต่อ	๐๘.๓๐-๑๐.๐๐ น.	๓๕	๓๕
	๑๐.๐๑-๑๒.๐๐ น.	๓๐	๓๐
	๑๒.๐๑-๑๔.๐๐ น.	๒๐	๒๐
	๑๔.๐๑- เวลาปิดทำการ	๑๕	๑๕
เพศ	ชาย	๔๙	๔๙
	หญิง	๕๑	๕๑
อายุ	ต่ำกว่า ๑๙ ปี	-	-
	๒๐-๒๕ ปี	๒	๒
	๒๖-๓๕ ปี	๒	๒
	๓๖-๔๕ ปี	๙	๙
	๔๖-๖๐ ปี	๕๗	๕๗
	มากกว่า ๖๐ ปี	๓๐	๓๐
สถานภาพ	โสด	๖	๖
	สมรส	๗๖	๗๖
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	๑๘	๑๘
การศึกษา	ประถมศึกษา	๗๓	๗๓
	มัธยมศึกษา	๑๙	๑๙
	ปวช./ปวส.	๒	๒
	ปวท./อนุปริญญา	๔	๔
	ปริญญาตรี	๒	๒
	สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อาชีพ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๒	๒
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๒	๒
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ	-	-

	ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ	-	-
	นักเรียน/นักศึกษา	๒	๒
	รับจ้างทั่วไป	๒	๒
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	-	-
	เกษตรกร/ประมง	๘๔	๘๔
	ว่างงาน	๘	๘
	อื่นๆ.....	-	-
รายได้	ต่ำกว่า ๒,๐๐๐ บาท	๘๕	๘๕
	๒,๐๐๐-๔,๐๐๐ บาท	๙	๙
	๔,๐๐๑-๖,๐๐๐ บาท	๒	๒
	๖,๐๐๑-๘,๐๐๐ บาท	๒	๒
	๘,๐๐๑-๑๐,๐๐๐ บาท	-	-
	๑๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป	๒	๒
ที่อยู่ปัจจุบัน	ในเขตตำบล	๙๔	
	นอกเขตตำบล	๖	

จากตารางที่ ๑ พบว่า จำนวนประชากรที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก จำนวน ๑๐๐ คน ดังนี้

จำนวนครั้ง ของการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน ๑ ครั้ง/ปี มากที่สุดจำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓ จำนวน ๒ ครั้ง/ปี จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗ จำนวน ๑ ครั้ง/เดือน จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔ ตามลำดับ

ช่วงเวลาที่ประชาชนมารับบริการ ส่วนราชการอื่นมาติดต่อจะเป็นช่วงเช้าเวลา ๐๘.๓๐-๑๐.๐๐ น. จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕ ช่วงเวลา ๑๐.๐๑ - ๑๒.๐๐ น. จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ ช่วงเวลา ๑๒.๐๑-๑๔.๐๐ น. จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐ ตามลำดับ

เพศ ของประของประชากรที่มาขอรับบริการ เพศชาย จำนวน ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙ เพศหญิง จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑

อายุ ช่วงอายุของประชากร อายุ ๔๖ - ๖๐ ปี จำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๗ อายุมากกว่า ๖๐ ปี จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐ อายุ ๓๖ - ๔๕ ปี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙ ตามลำดับ

สถานภาพ ของประชากร สถานภาพสมรส จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖ สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘ และสถานภาพโสด จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖

ระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษา/หรือต่ำกว่าประถมศึกษา จำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓ ระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙ ระดับ ปวช./ปวส. จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ ตามลำดับ

อาชีพประกกรกลุ่มตัวอย่าง อาชีพเกษตรกร จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔ กลุ่มว่างงาน จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ ตามลำดับ

รายได้ของประชากร รายต่ำกว่า ๖,๐๐๑ - ๘,๐๐๐ บาท จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐ รายได้ ๔,๐๐๑ - ๖,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙ รายได้ ๒,๐๐๑-๔,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๖ คนคิดเป็นร้อยละ ๑๖ ตามลำดับ

ที่อยู่อาศัย อาศัยอยู่เขตตำบลบ้านตะโก จำนวน ๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔ และอาศัยอยู่นอกเขตตำบลบ้านตะโก จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้าง พอใจ (๔)	เฉยๆ (๓)	ไม่ค่อย พอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๗๑	๒๓	๓	๒	๑
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๐	๒๖	๒	๑	๑
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	๗๐	๒๑	๗	๑	๑
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๘๓	๑๒	๓	๑	๑
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๗๗	๑๖	๓	๒	๒
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	๗๕	๒๒	๑	๑	๑
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๕	๒๘	๔	๑	๒
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	๖๕	๒๙	๔	๑	๑
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๕	๑๔	๘	๒	๑
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อ ซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๖๕	๓๐	๓	๑	๑
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือก ปฏิบัติ	๕๗	๓๕	๔	๒	๒
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หา ประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๖๙	๒๗	๒	๑	๑
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๕๙	๓๒	๖	๒	๑
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๖๓	๒๗	๘	๑	๑
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๖๕	๓๐	๑	๒	๒
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๗๓	๒๐	๓	๓	๑
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๖๔	๓๒	๒	๑	๑
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ	๖๐	๓๔	๕	๐	๑

ใช้บริการ					
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	๖๖	๒๘	๓	๒	๑
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้	๕๖	๓๖	๖	๑	๑

ตารางที่ ๓ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ	ค่อนข้างพอใจ	เฉย ๆ	ไม่ค่อยพอใจ	ไม่พอใจ
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว	๗๑+๒๓=๙๔				
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗๐+๒๖=๙๖				
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	๗๐+๒๑=๙๑				
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	๘๓+๑๒=๙๕				
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	๗๗+๑๖=๙๓				
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๗๕+๒๒=๙๗				
ค่าเฉลี่ยรวม	๙๔.๓๓				

ตารางที่ ๔ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๕+๒๘=๙๓				
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๖๕+๒๙=๙๔				
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๗๕+๑๔=๘๙				
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี	๖๕+๓๐=๙๕				
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕๗+๓๕=๙๒				
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	๖๙+๒๗=๙๖				
ค่าเฉลี่ยรวม	๙๓.๑๖				

ตารางที่ ๕ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๕๙+๓๒=๙๑				
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	๖๓+๒๗=๙๐				
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	๖๕+๓๐=๙๕				
๔. “ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ	๗๓+๒๐=๙๓				
๕. “คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๖๔+๓๒=๙๖				
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	๖๐+๓๔=๙๔				

๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	$66+28=94$	
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสาร ให้ความรู้	$56+36=92$	
เฉลี่ยรวม	๙๓.๑๒	

จากตารางที่ ๓ พบว่าความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ แสดงค่าเฉลี่ย (x) และร้อยละระดับความพึงพอใจของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์

ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการรวดเร็วไม่ยุ่งยาก รอไม่นาน งานไม่ยุ่ง มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารงานกิจการของ อบต. ให้ประชาชนได้ทราบ ถึง ปริมาณงาน เอกสาร แบบฟอร์ม เพียงพอต่อการให้บริการ หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอรับบริการ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจ/ ค่อนข้างพอใจ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๔.๓๓

จากตารางที่ ๔ พบว่าความพึงพอใจด้าน เจ้าหน้าที่ บุคลากรผู้ให้บริการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ อบต. ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ดี เต็มใจให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการบริการ รวดเร็วถูกต้อง มีความรู้ในภารกิจให้คำแนะนำพร้อมรับคำทักท้วง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจ/ ค่อนข้างพอใจ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๓.๑๖

จากตารางที่ ๕ พบว่าความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สภาพภายนอกโดยรวม สำนักงานสะอาดเรียบร้อย รมรื่น ด้านการให้บริการภายในสำนักงาน มีบริการน้ำดื่มฟรี มีที่นั่งรอ หนังสือพิมพ์อ่านรอขณะรับบริการ มีทีวีดูข่าวสาร มีบริการอินเทอร์เน็ตในเวลาราชการ มีห้องน้ำให้บริการ เพียงพอ ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจ/ค่อนข้างพอใจ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ๙๓.๑๓

สรุปร้อยละระดับความพึงพอใจของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ มีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมากกว่า ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป ค่ะแนบเท่ากับ ๗ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ ๙๓.๕๓

ส่วนที่ ๕

สรุปผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก ให้ผู้รับบริการประทับใจ ด้านขั้นตอนขบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อศึกษาความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการว่าอยู่ในระดับใด พึงพอใจขนาดไหน เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบบริการ การบริหารจัดการองค์กรเพื่อพัฒนาการบริหารบุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ซึ่งสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างของประชากร จำนวน ๑๐๐ คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม โดยมีระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป คะแนนเท่ากับ ๗ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเฉลี่ย ๙๓.๕๔

จากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ การบริการจะเกิดขึ้นมีขบวนการ ๒ ฝ่ายคือ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ขั้นตอน สิ่งอำนวยความสะดวกเป็นสิ่งประกอบ จากแบบสอบถามให้ผู้รับบริการทำเครื่องหมาย ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง ขณะผู้ประเมินเห็นว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการควรจะมีตั้งแต่ระดับ ปานกลาง มาก มากที่สุด ส่วนระดับความพึงพอใจ น้อยและปรับปรุง ถือว่าไม่มีความพึงพอใจสรุปการประเมิน จึงคิดจากคะแนนเฉลี่ยจากระดับปานกลาง มาก มากที่สุด จากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๐๐ คนดังนี้

มีค่าเฉลี่ย (x) = ๙๓.๕๓ ฉะนั้นเมื่อเทียบคะแนน องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก อำเภอห้วยราช จังหวัดบุรีรัมย์ ได้ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการคะแนนที่ได้ เท่ากับ ๗ คะแนน

จุดเด่นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก ต้องรักษาให้คงอยู่

๑. ขั้นตอนการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว บริการประชาชนเป็นอันดับแรก
๒. มีป้ายแสดงขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม
๓. มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร ให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก ในการด้านการให้บริการ

๑. พนักงานเจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ บริการเป็นที่น่าพอใจ

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔)

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านตะโก

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

๑. ท่านมารับบริการที่หน่วยงานนี้บ่อยเพียงใด ประมาณ.....ครั้งต่อเดือน หรือ.....ครั้งต่อปี

๒. ท่านมักจะมารับบริการที่หน่วยงานนี้ในเวลาใด

๘:๓๐ - ๑๐:๐๐ น.

๑๐:๐๑ - ๑๒:๐๐ น.

๑๒:๐๑ - ๑๔:๐๐ น.

๑๔:๐๑ - เวลาปิดทำการ

การ

ตอนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ

๑. ชาย

๒. หญิง

๒. อายุ

๑. ต่ำกว่า ๑๙ ปี

๒. ๒๐-๒๕ ปี

๓. ๒๖-๓๕ ปี

๔. ๓๖-๔๕ ปี

๕. ๔๖-๖๐ ปี

๖. มากกว่า ๖๐ ปี

๓. สถานภาพสมรส

๑. โสด

๒. สมรส

๓. ม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

๔. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

๑. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า / ไม่ได้เรียน

๒. มัธยมศึกษาตอนต้น

๓. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า

๔. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

๕. ปริญญาตรี

๖. สูงกว่าปริญญาตรี

๕. อาชีพประจำ

๑. รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ

๒. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท

๓. ผู้ประกอบการ / เจ้าของธุรกิจ

๔. ค้าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ

๕. นักเรียน / นักศึกษา

๖. รับจ้างทั่วไป

๗. แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ

๘. เกษตรกร / ประมง

๙. ว่างาน

๑๐. อื่น ๆ

๖. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

๑. ต่ำกว่า ๒,๐๐๐บาท

๒. ๒,๐๐๑-๔,๐๐๐บาท

๓. ๔,๐๐๑-๖,๐๐๐บาท

๖,๐๐๐บาท

๔. ๖,๐๐๑-๘,๐๐๐บาท

๕. ๘,๐๐๑-๑๐,๐๐๐บาท

๖. ๑๐,๐๐๐บาทขึ้นไป

๗. ปัจจุบันอาศัยอยู่

๑. ในเขตตำบลบ้านตะโก

๒. นอกเขตตำบลบ้านตะโก

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ				
	พอใจ (๕)	ค่อนข้างพอใจ (๔)	เฉย ๆ (๓)	ไม่ค่อยพอใจ (๒)	ไม่พอใจ (๑)
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๓. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
๔. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับ ก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
๕. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
๖. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากรผู้ให้บริการ					
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๓. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๔. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี					
๕. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๖. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
๓. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
๔. ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ					
๕. คุณภาพและความทันสมัย” ของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
๖. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ใช้บริการ					
๗. มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ / ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
๘. ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

*โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ (ชื่องานบริการ).....

*โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริหาร (ชื่องานบริการ).....

Frequencies

Statistics

		รับบริการ	ช่วงเวลาบริการ	เพศ	อายุ	สถานภาพ	การศึกษา
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0

Statistics

		อาชีพประจำ	รายได้ส่วนครัวเฉลี่ยค่าเดือน	อาศัยอยู่	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0

Statistics

		ข้อ 4	ข้อ 5	ข้อ 6	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	ข้อ 4
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Statistics

		ข้อ 5	ข้อ 6	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	ข้อ 4	ข้อ 5
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Statistics

		ข้อ 6	ข้อ 7	ข้อ 8
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0

Frequency Table

รับบริการ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 ต่อเดือน	14	14.0	14.0	14.0
	2 ต่อเดือน	3	3.0	3.0	17.0
	3ต่อ เดือน	3	3.0	3.0	20.0
	1 ต่อปี	43	43.0	43.0	63.0
	2 ต่อปี	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ช่วงเวลาบริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 08.30-10.00	35	35.0	35.0	35.0
10.01-12.00	30	30.0	30.0	65.0
12.01-14.00	20	20.0	20.0	85.0
14.01-เวลาปิดทำการ	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	49	49.0	49.0	49.0
หญิง	51	51.0	51.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-25 ปี	2	2.0	2.0	2.0
26-35 ปี	2	2.0	2.0	4.0
36-45 ปี	9	9.0	9.0	13.0
46-60 ปี	57	57.0	57.0	70.0
มากกว่าปี	30	30.0	30.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

สถานภาพ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid โสด	6	6.0	6.0	6.0
สมรส	76	76.0	76.0	82.0
ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	18	18.0	18.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

การศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ประถมหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน	73	73.0	73.0	73.0
มัธยม	19	19.0	19.0	92.0
มัธยมตอนปลายหรือเทียบเท่า	2	2.0	2.0	94.0
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	4	4.0	4.0	98.0
ปริญญา	2	2.0	2.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

อาชีพประจำ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	2.0	2.0	2.0
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	2	2.0	2.0	4.0
	นักเรียน/นักศึกษา	2	2.0	2.0	6.0
	รับจ้างทั่วไป	2	2.0	2.0	8.0
	เกษตรกร/ประมง	84	84.0	84.0	92.0
	ว่างงาน	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยตัวเดือน

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ต่ำกว่า 2,000 บาท	16	16.0	16.0	16.0
	2,001-4,000 บาท	16	16.0	16.0	32.0
	4,001-6,000 บาท	19	19.0	19.0	51.0
	6,001-8,000 บาท	40	40.0	40.0	91.0
	8,001-10,000 บาท	7	7.0	7.0	98.0
	10,000 บาท ขึ้นไป	2	2.0	2.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

อาศัยอยู่

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ในเขตตำบล	94	94.0	94.0	94.0
	นอกเขตตำบล	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ข้อ 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่พอใจ	1	1.0	1.0	1.0
	ไม่ค่อยพอใจ	2	2.0	2.0	3.0
	เฉยๆ	3	3.0	3.0	6.0
	ค่อนข้างพอใจ	23	23.0	23.0	29.0
	พอใจ	71	71.0	71.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ข้อ 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่พอใจ	1	1.0	1.0	1.0
	ไม่ค่อยพอใจ	1	1.0	1.0	2.0
	เฉยๆ	2	2.0	2.0	4.0
	ค่อนข้างพอใจ	26	26.0	26.0	30.0
	พอใจ	70	70.0	70.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ข้อ 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่พอใจ	1	1.0	1.0	1.0
	ไม่ค่อยพอใจ	1	1.0	1.0	2.0
	เฉยๆ	7	7.0	7.0	9.0
	ค่อนข้างพอใจ	21	21.0	21.0	30.0
	พอใจ	70	70.0	70.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ข้อ 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่พอใจ	1	1.0	1.0	1.0
	ไม่ค่อยพอใจ	1	1.0	1.0	2.0
	เฉยๆ	3	3.0	3.0	5.0
	ค่อนข้างพอใจ	12	12.0	12.0	17.0
	พอใจ	83	83.0	83.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ข้อ 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่พอใจ	2	2.0	2.0	2.0
	ไม่ค่อยพอใจ	2	2.0	2.0	4.0
	เฉยๆ	3	3.0	3.0	7.0
	ค่อนข้างพอใจ	16	16.0	16.0	23.0
	พอใจ	77	77.0	77.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ข้อ 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่พอใจ	1	1.0	1.0	1.0
	ไม่ค่อยพอใจ	1	1.0	1.0	2.0
	เฉยๆ	1	1.0	1.0	3.0
	ค่อนข้างพอใจ	22	22.0	22.0	25.0
	พอใจ	75	75.0	75.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ข้อ 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่พอใจ	2	2.0	2.0	2.0
	ไม่ค่อยพอใจ	1	1.0	1.0	3.0
	เฉยๆ	4	4.0	4.0	7.0
	ค่อนข้างพอใจ	28	28.0	28.0	35.0
	พอใจ	65	65.0	65.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ข้อ 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่พอใจ	1	1.0	1.0	1.0
	ไม่ค่อยพอใจ	1	1.0	1.0	2.0
	เฉยๆ	4	4.0	4.0	6.0
	ค่อนข้างพอใจ	29	29.0	29.0	35.0
	พอใจ	65	65.0	65.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ข้อ 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่พอใจ	1	1.0	1.0	1.0
	ไม่ค่อยพอใจ	2	2.0	2.0	3.0
	เฉยๆ	8	8.0	8.0	11.0
	ค่อนข้างพอใจ	14	14.0	14.0	25.0
	พอใจ	75	75.0	75.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ข้อ 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่พอใจ	1	1.0	1.0	1.0
	ไม่ค่อยพอใจ	1	1.0	1.0	2.0
	เฉยๆ	3	3.0	3.0	5.0
	ค่อนข้างพอใจ	30	30.0	30.0	35.0
	พอใจ	65	65.0	65.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ข้อ 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่พอใจ	2	2.0	2.0	2.0
	ไม่ค่อยพอใจ	2	2.0	2.0	4.0
	เฉยๆ	4	4.0	4.0	8.0
	ค่อนข้างพอใจ	35	35.0	35.0	43.0
	พอใจ	57	57.0	57.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ข้อ 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่พอใจ	1	1.0	1.0	1.0
	ไม่ค่อยพอใจ	1	1.0	1.0	2.0
	เฉยๆ	2	2.0	2.0	4.0
	ค่อนข้างพอใจ	27	27.0	27.0	31.0
	พอใจ	69	69.0	69.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ข้อ 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่พอใจ	1	1.0	1.0	1.0
	ไม่ค่อยพอใจ	2	2.0	2.0	3.0
	เฉยๆ	6	6.0	6.0	9.0
	ค่อนข้างพอใจ	32	32.0	32.0	41.0
	พอใจ	59	59.0	59.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ข้อ 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่พอใจ	1	1.0	1.0	1.0
	ไม่ค่อยพอใจ	1	1.0	1.0	2.0
	เฉยๆ	8	8.0	8.0	10.0
	ค่อนข้างพอใจ	27	27.0	27.0	37.0
	พอใจ	63	63.0	63.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ข้อ 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่พอใจ	2	2.0	2.0	2.0
	ไม่ค่อยพอใจ	2	2.0	2.0	4.0
	เฉยๆ	1	1.0	1.0	5.0
	ค่อนข้างพอใจ	30	30.0	30.0	35.0
	พอใจ	65	65.0	65.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ข้อ 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่พอใจ	3	3.0	3.0	3.0
	ไม่ค่อยพอใจ	1	1.0	1.0	4.0
	เฉยๆ	3	3.0	3.0	7.0
	ค่อนข้างพอใจ	20	20.0	20.0	27.0
	พอใจ	73	73.0	73.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ข้อ 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่พอใจ	1	1.0	1.0	1.0
	ไม่ค่อยพอใจ	1	1.0	1.0	2.0
	เฉยๆ	2	2.0	2.0	4.0
	ค่อนข้างพอใจ	32	32.0	32.0	36.0
	พอใจ	64	64.0	64.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ข้อ 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่คอยพอใจ	1	1.0	1.0	1.0
	เฉยๆ	5	5.0	5.0	6.0
	ค่อนข้างพอใจ	34	34.0	34.0	40.0
	พอใจ	60	60.0	60.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ข้อ 7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่พอใจ	1	1.0	1.0	1.0
	ไม่คอยพอใจ	2	2.0	2.0	3.0
	เฉยๆ	3	3.0	3.0	6.0
	ค่อนข้างพอใจ	28	28.0	28.0	34.0
	พอใจ	66	66.0	66.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

ข้อ 8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ไม่พอใจ	1	1.0	1.0	1.0
	ไม่คอยพอใจ	1	1.0	1.0	2.0
	เฉยๆ	6	6.0	6.0	8.0
	ค่อนข้างพอใจ	36	36.0	36.0	44.0
	พอใจ	56	56.0	56.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	